



Konzeption

„Bürgerdienste der Zukunft“

Pilotprojekt „Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg“

(gekürzte Fassung für die Projektvorstellung am 22.08.2023)

Zusammenfassung

Projekt	Zugehöriges Programm
Bürgerdienste der Zukunft	Programm Digitale Modellverwaltung
Geplanter Projektbeginn	Geplantes Projektende
<p>Projektkurzbeschreibung</p> <p>Am Standort „Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg“ soll das Bürgeramt der Zukunft pilotiert werden. Ziel ist es, den Bürgerinnen und Bürgern neue Technologien zu präsentieren und die Beantragung und Abholung des Personalausweises mittels digitaler Mittel schnell, unkompliziert und modern zu ermöglichen.</p> <p>Die Beantragung des Personalausweises wird auch zukünftig eine Dienstleistung sein, welche nicht vollständig digital abbildbar sein wird. Einige Teilprozesse können aber auch im Bürgeramt digital unterstützt werden. Insgesamt soll Bürgerinnen und Bürgern ein neues Beantragungs- und Abholerlebnis ermöglicht werden.</p>	
<p>Strategische Ziele</p> <p>Nutzerzentrierter Ansatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verringerung der Vorsprachen im Bürgeramt für Kundinnen und Kunden - Schnellere Bearbeitungszeiten - Digitalisierung und digitale Unterstützung von analogen Prozessen, wie <ul style="list-style-type: none"> o Check in o Biometrische Passfotos erstellen o Antragstellung für Dienstleistungen der Bürgerdienste o Kontaktlose Dokumentenabholung <p>Rechtlicher Kontext:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onlinezugangsgesetz (OZG) <ul style="list-style-type: none"> o Exemplarische Erkenntnisse der Modellkommune für die weitere Ausgestaltung des OZG und seiner Modernisierung – Ableitungen o Darstellung der zu betrachtenden Prozesse, z.B. die Dienstleistungen Personalausweise und Reisepässe o Darstellung der Problemlagen/OZG-Umsetzungshemmnisse 	

1. Vorbemerkung

1.1 Ausgangssituation/Bedarfslage

Das Land Berlin mit seiner zweigliedrigen Verwaltungsstruktur auf Senats- und Bezirksämterebene steht vor besonderen Herausforderungen bei den Bürgerdiensten. Die zunehmende digitale Durchdringung aller Sektoren – vom Privaten über gesellschaftliche Kontexte bis hin zur Dienstleistungserbringung der öffentlichen Verwaltung – schafft Lebensrealitäten auf welche Verwaltungsdienstleistungen zeitgemäße Antworten finden müssen.

Das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg als Projekt-Modellkommune hat ganz im Sinne der bundesdeutschen und Berliner Strategie zur Forcierung der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen das Ausbildungsbürgeramt als Pilotprojekt entwickelt, um exemplarisch Entwicklungsschritte in besonders hohem Tempo zu gehen, welche nach Projektabschluss Aufschlüsse zu Erfolgen und Irrwegen geben werden, insbesondere im Kontext des Onlinezugangsgesetzes (OZG).

Skalierbarkeit auf andere Bürgerämter und Kommunen sowie innovative Vorreiterfunktion leiten das Projekt und machen es zu einem digitalen Versuchsfeld, nicht in einer Projektblase sondern im direkten Kontakt mit echten Kundinnen und Kunden und tatsächlichen Dienstleistungen, an deren Ende sie einen Reisepass oder Personalausweis erhalten und keine simulierten Papiere ohne Realitätsbezug.

Gefragt sind einerseits prozessualen Lösungen für komplexe Dienstleistungen mit diversen beteiligten Akteuren, aber auch technische Lösungen die uns bislang immer wieder die Grenzen aufgezeigt haben, bis zu kulturellen Aspekten in einer vielfältigen großen Stadtgesellschaft.

Aktuell werden monatlich rund 170.000 Termine in den Berliner Bürgerämtern wahrgenommen. Hier wird deutlich, welchen Effekt skalierbare OZG-Digitalisierungsprozesse haben könnten.

1.2 Einordnung des Vorhabens

Das E-Government-Gesetz Berlin (EGovG Bln) wurde am 30. Mai 2016 veröffentlicht. Das Ziel des Gesetzes ist es, die Verwaltungsverfahren und -strukturen aller Verwaltungsebenen und -bereiche der Berliner Verwaltung unter Nutzung der Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik auf E-Government umzustellen. Das Gesetz soll Transparenz, Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Bürgerfreundlichkeit, Unternehmensfreundlichkeit und Benutzerfreundlichkeit einschließlich der barrierefreien Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der Verwaltungsprozesse gewährleisten sowie die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsebenen und -bereichen verbessern (vgl. § 2 EGovG Bln).

Neben dem EGovG Bln besteht aus dem Onlinezugangsgesetz (OZG) die Verpflichtung für Bund und Länder ihr Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten (§ 1 Abs. 1 OZG). Die Kooperationspartner aus Bund und Ländern streben hierbei eine kooperative, effiziente und zukunftsweisende Umsetzung an.

Wesentlicher Bestandteil der Umsetzung ist eine moderne technische Infrastruktur, über die Länder digitale und nutzerfreundliche Verwaltungsleistungen anbieten können. Nutzerfreundlichkeit der Angebote ist das oberste und handlungsleitende Prinzip.

2. Rahmenbedingungen und Ziele

2.1 Rahmenbedingungen

Im Vorprojekt sind bereits drei Sprints erfolgt:

- Tagebuchstudie mit allen Auszubildenden (über 6 Wochen)
- „Shadowing“ - Begleitung und Beobachtung von Terminen mit Kundinnen/Kunden im Bürgeramt
- Anschließende Interviews

Ergebnis dieser Sprints ist die Identifikation und Priorisierung von Themen, welche im anschließenden Projekt in die konkrete Umsetzung gehen sollen. Aktuell findet ein weiterer Sprint zum Thema Digitaler Check-In statt.

2.2 Kerninhalte

Die Nutzerfreundlichkeit des Angebots liegt im Fokus und ist oberstes Prinzip bei der Gestaltung des Angebots. Als Modellkommune werden folgende Bausteine für eine exemplarische Customer Journey erprobt.

- Digitales „Check-in“ für ankommende Kundinnen und Kunden
- Optimiertes „Crowd-Management“ - Besuchersteuerung im Haus/Leitsystem
- Erweitertes Wartemanagement - zusätzliche Informationen via Monitore
- Verringerung der „no-show-rate“ von Terminkundinnen und -kunden
- Digitalisierung analoger Prozessschritte
- Verkürzung der Bearbeitungszeit (vom Antrag bis zur Abholung des Dokuments)
- weitestgehend kontaktlose Bearbeitung

Dabei werden diese Bausteine stets mit dem Blickwinkel der OZG-Umsetzung betrachtet.

2.3 Auswertung / Berichtswesen

Nach Projektende wird ein detaillierter Ergebnisbericht gefertigt, der einerseits prozessuale Ergebnisse spiegelt, andererseits aber konkrete Erkenntnisse der Modellkommune für die Skalierbarkeit im Rahmen der OZG-Dienstleistungen darstellt. Ziel ist es, Erfahrungen und Ableitung eines idealtypischen Prozesses zu dokumentieren und für andere Umsetzungsprojekte aufzubereiten. Insbesondere sollen mögliche organisatorisch-technische Hindernisse durch bundesrechtliche Vorgaben beleuchtet und aufgezeigt werden.

Zwischenberichte werden unterjährig erstellt.

4. Projektbeschreibung

Exemplarische Customer Journey

„Fertigungsstraße“ Personalausweis und Reisepass

Am Standort der Modellkommune im „Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg“ wird ein Bürgeramt der Zukunft pilotiert. Ziel ist es, den Bürgerinnen und Bürgern neue Technologien zu präsentieren und die Beantragung und Abholung von Personalausweisen und Reisepässen mittels digitalisierter Prozesse schnell, unkompliziert und modern zu ermöglichen.

Die Beantragung der Dokumente selbst wird auf Grund der notwendigen Identitätsprüfung, auch zukünftig eine Dienstleistung sein, welche nicht vollständig digital abbildbar ist. Etliche Teilprozesse können aber auch im Bürgeramt digital realisiert werden. Insgesamt soll Bürgerinnen und Bürgern ein neues Beantragungs- und Abholerlebnis ermöglicht werden.

1. Station: Ankunft

Self-Service-
Terminal

Bei Ankunft im Bürgeramt checken Bürgerinnen und Bürger über ein Self-Service-Terminal ein. So ist eine flexiblere Terminvergabe vor Ort möglich und es können Leerlaufzeiten von Mitarbeitenden besser genutzt werden und es stehen mehr Termine zur Verfügung.

Bürgerinnen und Bürger führen eigenständig ein Check-in durch und erhalten die wesentlichen Erstinformationen. Gleichzeitig wird ihre Ankunft registriert, dies unterstützt die Besuchersteuerung zum Wartebereich.

2. Station: Besucherführung/Wartebereich

Wegeleitsystem

Bürgerinnen und Bürger werden nach dem Self Check-in via Leitsystem zum Wartebereich geführt. Hierbei setzt die Modellkommune auf die intuitive Nutzung eines optimierten visuellen Leisystems.

W-Lan inkl.
Repeatern

Wartezeiten sind nicht immer zu vermeiden. Daher steht den Bürgerinnen und Bürgern stabiles und schnelles W-Lan zur Verfügung.

Handy-
Lademodule

Der Warteraum wird künftig mit modernen Sitzmöbeln ausgestattet und Lademodule ermöglichen es den Bürgerinnen und Bürgern ihre Smartphones während der Wartezeit zu laden. Raumtrennelemente sorgen für eine entspannte Warteatmosphäre.

Monitore im
Wartebereich

Das Aufrufen der Bürgerinnen und Bürger erfolgt über große Monitore und ein Wegeleitsystem führt unkompliziert zu den aufrufenden Mitarbeiter:innen.

Die Anzeigen auf den Monitoren haben deutlich erweiterte Funktionen, unter anderem wird Kundinnen und Kunden, die zu spät zum Termin kommen, signalisiert, an wen sie sich zur Bearbeitung ihres Anliegens wenden können.

Self-Service
Terminal

Am Terminal für Online-Dienstleistungen haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit Anträge auszufüllen und die weitere Bearbeitung digital auszulösen.

3. Station Bedienung

Fotostationen

Bürgerinnen und Bürger profitieren künftig davon, dass über eine Fotostation direkt am Arbeitsplatz biometrische Passfotos erstellt werden können. Somit werden zusätzliche Wege vermieden und die Bearbeitungszeiten verkürzt.

Körpergrößen-
messgeräte

Die angenehme Atmosphäre setzt sich auch im Bereich der Arbeitsplätze weiter fort. Die Bearbeitung der Vorgänge wird mit Signaturpads unterstützt und die Genauigkeit der Körpergrößenmessung wird mittels automatischer Messgeräte erhöht.

4. Station: kontaktlose Abholung der Dokumente

Dokumenten-
ausgabebox

Nach erfolgter Erstellung der Dokumente durch die Bundesdruckerei können sich die Kundinnen und Kunden ohne Terminvereinbarung direkt zur Dokumentenausgabebox begeben, um dort ihren neuen Ausweis oder Reisepass abzuholen, auch außerhalb der Öffnungszeiten.



© Copyright 2020 - 2022, Biometric Solutions GmbH